

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

A. Analisis terhadap latar belakang penggantian kartu ATM GPN di BRIS Kudus

Hasil analisis yang dilaksanakan pada penelitian ini berada di BRI Syariah Kudus dan hasil valid juga dilaksanakan di BRI Syariah Kudus Jawa Tengah tahap awal yang dilakukan adalah melakukan observasi yaitu wawancara atau berkomunikasi langsung dengan penanggung Jawab di Bank BRI Syariah Kudus, nasabah di Bank dan Bank Indonesia Semarang Jawa Tengah. Dengan tujuan untuk mengumpulkan data hasil dari wawancara observasi yang dilakukan oleh peneliti.

Bank memiliki banyak fitur yang dapat menjadikan perekonomian dimasyarakat agar mudah dalam bertransaksi juga proses pelayanannya, seperti halnya melakukan transaksi yang terletak di supermarket atau minimarket agar guna untuk membayar dalam satu kanal pembayaran karena mesin EDC yang sudah dilengkapi dengan suatu alat terstandarisasi.

Dalam peraturan Bank Indonesia No 19/ 8/ PBI/ 2017 tentang GPN hal tersebut berdampak kualitas layanan tabungan dikarenakan jumlah nasabah yang begitu besar serta terbatasnya kantor cabang perbankan, banyak bank menghentikan atau memblokir kartu ATM yang lama digantikan dengan menggunakan ATM GPN supaya pengoperasian guna transaksi lebih mudah dalam penggunaannya.

Dan pemerintah sudah menghimbau agar seluruh bank tanpa terkecuali Syariah dan Konvensional untuk memberitahukan pada nasabah masing-masing di setiap Bank untuk melakukan penggantian kartu ATM yang lama digantikan dengan ATM GPN dan peraturan itu sudah di berlakukan di BRIS Kudus pada awal bulan November 2018, karena hanya menggunakan kartu ATM GPN bisa terkoneksi dengan merchant apapun dan memudahkan nasabah dalam pembayaran non tunai. Diantaranya terdapat beberapa wawancara yaitu:

1. Hasil wawancara dengan BRI Syariah KCP Kudus

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak BRI Syariah Kudus, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Neindar Yogo Suharto selaku supervisor layanan dan Ossy Ambarita Saputri selaku Customer Service yang akan dilaksanakan pada saat melakukan penelitian. Membahas tentang bagaimana syarat juga tata cara untuk melakukan penggantian kartu ATM yang lama diganti dengan yang baru dengan membawa kartu utuh tidak boleh lecet hilang atau tertelan pada mesin ATM.

Jika nasabah tidak membawa dalam bentuk kartu ATM yang lama utuh maka dikenakan biaya sebesar Rp. 15.000,- jika nasabah membawa ATM yang lama masih maka gratis tidak dikenakan biaya sebagai untuk melakukan penggantian kartu ATM GPN. Seluruh nasabah pada BRI Syariah Kudus diwajibkan untuk melakukan Penggantian kartu ATM yang lama ke kartu ATM GPN, karena beberapa tahun yang akan datang penggunaan kartu ATM yang lama

tidak dapat digunakan untuk dibuat transaksi di seluruh mesin kartu ATM yang berada di Indonesia.

Mulai November 2018 awal mula BRIS menganjurkan nasabah untuk mengganti kartu ATM lama diganti dengan kartu ATM GPN kalau nasabah belum mengganti kartu ATM yang lama nasabah tersebut akan terkena *softblok* atau kartunya tidak bisa dipakai lagi, karena pemerintah memerintahkan seluruh bank agar bersatu untuk bersama mengembangkan GPN tersebut. Progres seluruh nasabah BRIS tingkat kesadaran untuk melakukan penggantian kartu ATM GPN sekitar 30% untuk persyaratan penggantian dengan membawa kartu ATM yang lama, buku tabungan dan KTP.

Jika tidak ada yang lengkap dari salah satu persyaratan tersebut, atau kartu ATM yang lama hilang bisa meminta surat hilang dari kepolisian dan penggantian kartu ATM yang lama untuk diganti kartu ATM GPN akan dikenakan biaya sebesar Rp. 15.000,- jadi kalau persyaratan penggantian kartu ATM sudah lengkap tidak ada biaya untuk melakukan penggantian atau gratis.

Tingkat kualitas nasabah BRIS sebelum menggunakan kartu ATM GPN pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti di tengah kondisi bisnis perbankan yang penuh tantangan, mampu menjalankan peraturan dari BI dengan baik guna membangun perekonomian di Indonesia lebih baik dari sebelumnya. Dalam upaya terus mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berkelanjutan dan menjawab tantangan era sekarang ini , dengan mengembangkan penggantian

kartu ATM yang lama diganti dengan menggunakan kartu ATM GPN. Supaya dapat memudahkan semua nasabah untuk bertransaksi di semua kanal pembayaran.

2. Hasil wawancara dengan Bank Indonesia Semarang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 03 Mei 2019 tepatnya jam 10.00 lebih sedikit di lantai 4 dengan pihak pegawai salah satu Bank Indonesia yaitu dengan Bu Aisyah Nur Heniar yang menyatakan menjawab pertanyaan yang saya ajukan tentang penggantian kartu ATM yang lama diganti dengan kartu ATM GPN yang diterbitkan oleh Bank Indonesia.

ATM ialah mesin atau bisa disebut juga kanal pembayaran sebagai saluran tempat untuk transaksi sedangkan kartu ialah instrumennya, jadi alat pembayarannya semacam uang sebagai alat pembayaran bentuknya tunai kalau bentuknya non tunai bisa di masukan di mesin ATM seperti kartu ATM kartu debit, kartu kredit, dan uang elektronik.

Semua kartu tadi bisa di masukan ke mesin ATM atau ke mesin EDC yang ada di Indomart, Hypermart, Matahari dll, menciptakan ekosistem sistem pembayaran yang saling interkoneksi, interoperabilitas dan mampu melaksanakan pemrosesan transaksi yang mencakup otorisasi, kliring dan setelmen secara domestik kalo ada logo visa dan master yang punya luar negeri akan diganti dengan GPN yang ada di Indonesia jadi seluruh bank bisa meng-update

Sistemnya supaya bisa terkoneksi dengan mesin ATM atau mesin EDC.

Ada juga dibalik terbentuknya GPN lembaga yang melatarbelakangi pembentukan terciptanya GPN yaitu lembaga standard, lembaga switching, dan perjanjian kerja sama (PKS) untuk mendukung implementasi GPN, yaitu PKS interkoneksi Switching antara empat lembaga Switching GPN, empat lembaga switching ini adalah PT Artajasa Pembayaran Elektronik (ATM Bersama), Rintis Sejahtera (ATM Prima), PT Daya Network Lestari (ATM Alto), dan PT Jalin Pembayaran Nusantara (JPN). PKS Interoperabilitas kartu Debit antara tujuh Bank, dan PKS Uang Elektronik antara empat Penerbit Uang Elektronik.

Peraturan diterbitkannya peluncuran peraturan penggantian kartu ATM lama ke kartu ATM GPN di Bank Indonesia pada tahun 2017, serta di perintahkan ke seluruh semua Bank juga pada tahun 2017 umumnya yang gerak cepat untuk melakukan penggantian kartu ATM lama ke kartu ATM GPN.

Pada Bank-bank besar ritel pembayarannya melalui kartu ATM GPN, ini mengangkat semangat nasionalisme pada negara di Indonesia sendiri dan dampak yang ditimbulkan pada GPN terhadap BI itu tidak ada kecuali pada visa dan master justru akan merugikan karena semua akan lari pada kartu ATM GPN, dan BI memantau seluruh Bank-bank untuk melakukan dan mentaati peraturan penggantian kartu yang lama ke kartu ATM GPN yang

laporan data penggantian kartunya di kumpulkan di Bank pusat lalu diserahkan pada BI Jakarta.

Contohnya saya punya uang di Bank Mandiri untuk saya beli mie di Indomart sedangkan di Indomart punya kanal pembayaran mesin EDC BCA Supaya uang saya bisa dipakai untuk bayar mie tadi, Bank BCA sudah bekerja sama dengan Bank Mandiri semacam rapat tertutup tanpa nasabahnya tahu atau bekerja sama dengan Bank-bank lain. Sehingga nasabah bisa tetap membayar uangnya tadi di mesin EDC pada Bank BCA karena supaya tidak kebanyakan mesin dan dari segi biaya agar lebih hemat juga lebih efisien dengan semangat nasionalisme membantu bersama-sama mengembangkan eksperitel mengembangkan GPN yang bisa memproses semua kartu yang saling terhubung yang terkoneksi pada satu mesin.

Dan juga yang menguntungkan dari segi Banknya karena apa dengan GPN bisa dibagi-bagi agar banknya tersebut tidak keberatan pada pembayaran ritel pada visa atau master yang dari luar negeri itu bisa diganti dengan GPN pada dasarnya nasabah ingin pelayanan prima setiap kali keluar rumah bisa langsung transaksi maka Bank berlomba menyediakan kanal pembayaran.

3. Hasil wawancara dengan Bank lain (Bank Jateng Pusat Jepara)

Berdasarkan hasil peneliti pada Bank Jateng menerapkan sistem yang diturunkan lewat perintah juga ketentuan dari BI untuk melakukan penggantian kartu ATM yang lama ke kartu ATM GPN karena beberapa tahun yang akan datang kartu ATM yang lama

tidak bisa dilkakukan untuk transaksi dan sebagai warga negara yang baik selayaknya untuk ikut mesukseskan program dari pemerintah untuk kemajuan dari perekonomian di Indonesia sendiri.

B. Tingkat kualitas layanan BRIS Kudus sebelum dan sesudah menggunakan kartu ATM GPN

Kegiatan produksi dalam ilmu ekonomi diartikan sebagai kegiatan yang menciptakan manfaat (*utility*) baik dimasa kini maupun dimasa mendatang, prinsip dasar ekonomi Islam adalah keyakinan kepada Allah SWT. Dengan keyakinan peran dan kepemilikan mutlak dari Allah, maka konsep produksi yang didalam ekonomi Islam tidak semata-mata bermotif maksimalisasi keuntungan dunia, tetapi lebih penting untuk mencapai maksimalisasi keuntungan akhirat (QS. Al-Qishash: 77) meningkatkan manusia untuk mencari kesejahteraan akhirat tanpa melupakan urusan dunia.

Bisa dikatakan jauh lebih kurang strategis pada saat menggunakan kartu ATM biasa, karena nasabah harus mencari mesin yang sama dengan kanal pembayaran tersebut dan pada saat nasabah tidak menggunakan uang tunai bertransaksi di suatu supermarket atau minimarket harus mencari mesin EDC yang sama dengan marchant kartu pada nasabah tersebut.

Jika dibandingkan sebelum adanya layanan kartu ATM GPN di BRIS Kudus tingkat ke efesiensinya lebih rendah karena nasabah harus mencari *merchant* ATM atau EDC yang sesuai dengan kanal

pembayarannya untuk menghindari biaya tambahan penggunaan layanan di lain *merchant*.

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan.

Kelemahan dari ATM sebelum GPN belum bisa dibuat transaksi dalam satu kanal di mesin ATM atau mesin EDC yang sama disuatu satu kanal pembayaran, berikut adalah gambar ATM sebelum bertanda GPN terdapat belum adanya chip juga lambang garuda.

Tabel 4.3.1 perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan ATM GPN

No	Sebelum adanya ATM GPN	Sesudah adanya ATM GPN
1.	Kurang efisien tidak bisa digunakan ke lain marchant	Memudahkan nasabah bertransaksi ke lain merchant kanal pembayaran
2.	Biaya transaksi ke lain bank lebih mahal	Biaya transaksi ke lain bank lebih mudah dan murah
3.	ATM biasa tingkat keamanannya terletak pada pita magnetic yang berada pada belakang kartu	ATM GPN tingkat keamanannya lebih terstandarisasi dilengkapi dengan chip juga logo lambang burung garuda
4.	Kurang menarik saat digunakan	Lebih menarik karena bisa dipakai diseluruh maerchant
5.	Dikenakan biaya transaksi 2-3% masing-masing provider	Biaya hanya dengan 1% untuk bertransaksi

Secara umum kualitas layanan adalah sebuah aktivitas dalam kegiatan pemasaran yang bersifat intangible (tak berwujud) dan harus dilakukan dengan baik khususnya bagi para penyedia jasa. Menurut para ahli kualitas layanan dapat diartikan sebagai berikut :

a. kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2005).

b. Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Keunggulan sesudah diganti dengan kartu ATM yang GPN tampilanya lebih menarik sudah berlogo dan berchip transaksi jadi aman dan nyaman untuk digunakan oleh nasabah tidak terlalu repot saat membawa uang tunai, dengan membawa kartu ATM bisa digunakan di suatu satu kanal pembayaran diseluruh Indonesia untuk dibuat transaksi.

Gambar 4.3.1 sesudah diganti dengan ATM GPN



Gambar 4.3.2 Proses pergantian kartu ATM biasa ke ATM GPN



C. Strategi penggantian kartu ATM GPN BRIS Kudus

Meningkatkan kualitas program pemerintah dari kartu ATM GPN transaksi non tunai, kartu ATM yang lama jika tidak diganti tindakan yang akan dilakukan oleh pihak BRIS terkena softblok dan harus diganti kartu yang baru menggunakan kartu ATM GPN yang sudah diterapkan oleh pemerintah.

Transaksi yang berlogo kartu ATM GPN dapat terkoneksi dengan marchant apapun dengan juga melakukan pembayaran non tunai bisa digunakan untuk berbelanja di mall supermarket dimanapun tanpa khawatir dengan tidak membawa uang tunai, karena GPN yang sudah saling terhubung di kanal pembayaran apapun.

Dalam melakukan pengembangan produk baru, perusahaan menghadapi berbagai kendala. Untuk menghadapi kendala-kendala tersebut maka perusahaan harus mempunyai seperangkat strategi dalam menghadapi setiap perubahan bisnis yang mungkin terjadi.

Menurut Philip Kotler ada tiga macam strategi di dalam pengembangan produk:

a. Strategi peningkatan kualitas (*quality improvement*)

Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja fungsional produk, daya tahan, keandalan, kecepatan, rasa. Contohnya: dalam bertransaksi memudahkan pemakaiannya lebih cepat saat menggunakan ATM GPN karena cukup dengan satu mesin kanal pembayaran bisa dipakai untuk seluruh marchant apapun.

b. Strategi peningkatan keistimewaan (*feature improvement*)

Strategi ini bertujuan untuk menambah keistimewaan baru (seperti ukuran, berat, bahan, kelengkapan tambahan, aksesoris) yang memluas keanekaragaman, keamanan atau kenyamanan produk. Contohnya: kartu ATM GPN bentuk atau ukurannya masih sama satu ukuran dengan yang sebelumnya tapi tampilanya lebih menarik yaitu dengan adanya tambahan lambang berlogo burung garuda dan sudah berchip tingkat keamananya lebih baik dari pita magnetic yang berada di belakang kartu ATM kelengkapan dari fitur ATM GPN semakin lengkap dengan fasilitas yang memudahkan nasabah bertransaksi.

c. Strategi peningkatan gaya (*style improvement*)

Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan daya tarik estetis suatu produk, seperti perusahaan memperkenalkan variasi warna, dan tekstur serta sering merubah gaya kemasan. Contohnya: menarik minat pada nasabah untuk melihat peningkatan dalam perubahan dari ATM biasa ke ATM GPN supaya segera mengganti ATM yang lama diganti menggunakan ATM GPN yang baru karena bagi yang terbiasa tidak memakai uang tunai atau *cash* untuk transaksi bisa memakai kartu ATM GPN untuk melakukan suatu transaksi di mall atau supermarket yang menggunakan mesin EDC kanal pembayaran .

Observasi Uji Validasi

- a. Lembar Uji Validasi Penggantian kartu ATM GPN pada BRI Syariah KCP Kudus.

Nama : Ossy Ambarita Saputri

Instansi : CS Bank BRI Syariah KCP Kudus

Berilah tanda { \checkmark } pada kolom sesuai dengan pendapat bapak/ ibu Validitas.

VTR : Valid Tanpa Revisi

VR : Valid dengan Revisi

TV : Tidak Valid

Tabel 4.3.2 Aspek Penilaian

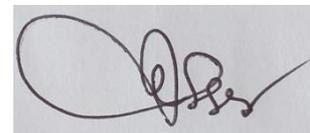
No.	ASPEK YANG DINILAI	VTR	VR	TV	SARAN
A.	Aspek Manfaat Penggunaan kartu ATM GPN				
1.	Kemudahan penggunaan di semua kanal seluruh Indonesia	\checkmark			
2.	Penerapan penggantian sudah disemua bank-bank lain	\checkmark			
3.	Kejelasan informasi merubah mengganti yang baru	\checkmark			
B.	Aspek Fungsi				
4.	Fungsi diadakan penggantian				

	kartu ATM GPN lancer	√			
5.	Fungsi tarik tunai, transfer, bayar tagihan, berjalan dengan baik	√			
6.	Informasi dapat diterima baik oleh nasabah	√			
7.	Fungsi pemakaian kartu ATM sudah sesuai dengan peraturan	√			
C.	Aspek Bahasa				
8.	Bahasa yang digunakan mudah dimengerti	√			

Saran dan masukan

Kudus, 25 Maret 2019

Validator



Ossy Ambarita Saputri

b. Lembar uji validasi peraturan BRI Syariah Kudus dalam penerapan penggantian kartu ATM di Indonesia.

Saya yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Arif Irawan Widiyanto

Nasabah BRI Syariah Kudus

Menerangkan saya yang telah memvalidasi “Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Tabungan Dengan Fasilitas kartu ATM GPN Pada Bank BRI Syariah KCP kudus” yang disusun oleh :

Nama : Kamilatinni'mah

NIM : 151420000046

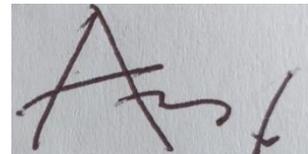
Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Hukum

Dengan harapan masukan dan saran yang telah diberikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dalam memperoleh kualitas informasi yang baik dari yang diturunkan oleh peraturan undang-undang Bank Indonesia.

Kudus, 16 Mei 2019

Ahli Materi



Arif Irawan Widiyanto

Lembar uji validasi, berilah tanda { \checkmark } pada kolom sesuai dengan pendapat bapak/ ibu Validitas

VTR : Valid tanpa Revisi

VR : Valid dengan Revisi

TV : Tidak Valid

Tabel 4.3.3 Lembar Uji Validasi

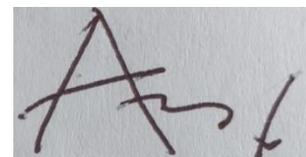
No.	ASPEK YANG DINILAI	VTR	VR	TV	SARAN
A.	Aspek system penyampaian informasi				
1.	Kemudahan alur informasi melalui jaringan lewat bank	\checkmark			
2.	Kesesuaian uraian menu penggantian penggunaan kartu ATM	\checkmark			
3.	Kejelasan mengenai materi di sampaikan dalam peraturan Bank Indonesia	\checkmark			
B.	Aspek Tampilan				
4.	Teks yang disampaikan dapat terbaca dengan jelas	\checkmark			
5.	Data yang ditampilkan sesuai yang diinput dari kartu ATM nasabah	\checkmark			
6.	Tampilan mesin ATM GPN menghimbau masyarakat melakukan	\checkmark			

	penggantian				
7.	Kesesuaian pemilihan huruf dan jenis huruf saat melakukan penggantian pada kartu ATM	√			
C.	Aspek Pengolahan Program				
8.	Kecepatan penanggapan proses penggantian kartu ATM	√			
9.	System dalam pengoperasian mudah digunakan dan sederhana	√			
10.	Pusat bank, cabang pembantu bank Mentaati peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia	√			

Saran dan masukan

Kudus, 16 Mei 2019

Validator



Arif Irawan Widiyanto

ANGKET RESPONDEN
KUESIONER PENELITIAN

“Strategi Pengembangan Kalitas Layanan Tabungan Dengan Fasilitas kartu ATM
GPN Pada Bank BRI Syariah KCP Kudus”

Nama : Abdul Afif

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 24 Th

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Nasabah : Bank BRI Syariah KCP Kudus

Mohon diisi dengan tanda { √ } pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda

Keterangan.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Tabel 4.3.4 Angket Responden

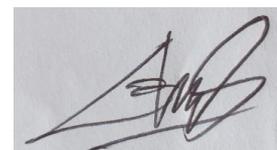
NO.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Apakah anda setuju dengan adanya diterapkan penggantian kartu ATM GPN di Indonesia?		√			
2.	Apakah akan mempermudah anda jika kartu ATM diganti kartu ATM GPN ?		√			
3.	Dapatkah mempermudah semua kanal pembayaran dengan cukup satu mesin ATM ?		√			

4.	Apakah Proses penggantian kartu ATM GPN dapat dengan jelas dimengerti?	√				
5.	Dapatkah kartu ATM GPN digunakan untuk transfer, Tarik tunai dan pembayaran tagihan bulanan?	√				
6.	Apakah Bank memberikan informasi dengan cepat dan mudah dalam pencarian data nasabah?		√			
7.	Apakah Penggantian kartu ATM lama tidak dikenakan biaya?	√				
8.	Bagaimana jika ATM lama hilang atau rusak dan lecet akan dikenakan biaya tertentu sesuai kebijakan dari bank masing-masing?		√			
9.	Apakah setelah mengganti kartu ATM GPN menjadi bebas biaya trx (transaksi)?		√			
10.	Dapatkah sudah dirasakan atau belum adanya perubahan penggantian kartu ATM GPN		√			

Saran dan masukan

Kudus, 01 April 2019

Pengisi kuesioner



Abdul Afif